

## **Sugestões da A4Quality Services para alteração do texto da resolução RN 277**

A seguir, apresentamos as sugestões para alteração do texto da RN 277. Em outro arquivos enviaremos as sugestões para alteração das dimensões e itens propriamente ditos, contidos no anexo à resolução.

Qualquer dúvida, estamos à disposição.

Atenciosamente,

**Rosângela Catunda, DSc.**

Diretora Geral - A4Quality Services

Escritório #: 55 (21) 2586-6255

Direto #: 55 (21) 3900-6852

[rosangelacatunda@a4quality.com](mailto:rosangelacatunda@a4quality.com)

A seguir assinalamos os Artigos e parágrafos da RN 277 que temos sugestões para alteração. Para cada um, apresentamos os comentários sobre os textos atuais, e as sugestões de mudança logo em seguida.

### **Art 2 - Paragrafo I**

**Comentário:** Entendemos que para as operadoras de grande porte, acima de 100 mil vidas, o programa deveria ser obrigatório. Uma OPS deste porte não tem justificativas para não investir em gestão e prevenção. No caso de operadoras de pequeno e médio portes, a avaliação transparente é uma forma de promover a melhoria da gestão.

**Sugestão:** Programa obrigatório para as operadoras de grande porte. Para as operadoras de pequeno e médio portes, sugerimos que, apesar de não tornar obrigatória a acreditação, seja obrigatória a avaliação da gestão. Esta é uma forma de promover a melhoria da gestão através da transparência dos processos.

### **Art 2 – Paragrafo II**

**Comentário:** Atualmente a acreditação da Entidade Acreditoradora está definida pelo INMETRO como OCP, o que significa Organismo de Certificação de Produto. Na verdade o que se verifica no Programa de Acreditação RN 277 não é avaliação de Produto, e sim de Gestão. Esta questão foi por nós colocada e questionada em 2012, porém todo o escopo da acreditação já estava definido pela CGCRE. Para que seja alterado agora, deve-se ter muito cuidado para não punir as Entidades que foram acreditadas como OCP, pois envolve custos e auditorias diferenciadas para cada escopo. Este custo pode não ser relevante para as grande entidades, que tem em seu escopo de acreditação tanto produtos (variados além da RN 277) como Gestão (OCS), porém seria extremamente impactante para as pequenas entidades, como a A4Quality, que só é acreditada pelo INMETRO para este escopo, sendo dedicada à OPS. Outro aspecto importante a ser considerado é que as Entidades acreditadas em mais de um escopo pelo INMETRO podem não ter as auditorias testemunha (do INMETRO na Entidade) no escopo da RN 277. Esta questão pode ser problemática em dois aspectos, no mínimo: primeiro sobre o ponto de vista da Entidade que recebe a

testemunha todos os anos na RN 277 pois só tem este escopo (caso da A4Quality e CBA); Segundo pela verificação da qualificação dos avaliadores das Entidades para auditar os itens da RN 277, pois as Entidades que tem outros escopos (FCAV, DNV e ISOPOINT) acreditados pelo INMETRO podem nunca terem sofrido testemunha no escopo da RN 277.

**Sugestão:** Obrigar as Entidades a adotar um Sistema de certificação que obrigue as auditorias de manutenção (ou supervisão) nas Operadoras acreditadas; exigir do INMETRO que pelo menos uma vez ao ano realize auditorias testemunha em todas as Entidades no escopo da RN 277.

#### Art 4

**Comentário:** Já aconteceram denúncias de entidades acreditadoras que realizam consultoria para Operadoras de Planos de Saúde. Atualmente têm-se comentado a falta de credibilidade dos sistemas de certificação pela questão dos conflitos de interesses e da baixa competência das equipes de avaliadores. Isto acontece em diversos esquemas de certificação, incluindo a certificação das normas de sistemas de gestão (ex: ISO 9001).

**Sugestão:** incluir como requisitos para homologação de entidades:

- 1) Não realizar consultoria de qualquer espécie para Operadoras de Planos de Saúde, preservando a ausência de conflitos de interesses, **mesmo que sejam equipes independentes;**
- 2) Manter quadro próprio de avaliadores qualificados (e se possível registrados em entidade competente) para atuarem como avaliadores especificamente na RN 277;
- 3) Não realizar auditorias combinadas com outros escopos (ex: RN 277 e ISO 9001), para que os requisitos da RN 277 não fiquem de alguma forma mascarados com evidências de requisitos da ISO 9001, que não são específicos para Operadoras de Planos de Saúde. Além disso, para que a falta de credibilidade do Sistema de certificação ISO 9001 não contamine a acreditação RN 277;
- 4) Não realizar “venda casada” de certificações (ISO e RN 277 por exemplo; ou RN 277 e acreditação de prestadores);
- 5) Manter um médico no grupo responsável pelo processo de acreditação, a exemplo do que é solicitado na RN 277 dimensão 1.

Sugerimos também limitar o número de entidades ao atual, que já é suficiente para o número de OPS que potencialmente buscariam a acreditação, para assim possibilitar uma concorrência saudável.

#### Art 8

**Comentário:** idem para o Art 2 (acima).

**Sugestão:** Manter “voluntariamente” para as pequenas e médias operadoras, e tornar o programa obrigatório para as grandes operadoras.

#### Art 8

**Comentário:** Atualmente, qualquer operadora pode se candidatar ao programa. Os critérios de elegibilidade estão restritos à não estarem em regime de direção técnica, fiscal ou em plano de recuperação.

**Sugestão:** Além do já exigido para elegibilidade, estabelecer condições econômicas e financeiras para maior garantias de sustentabilidade econômico-financeira.

#### **Art 8 – Par 4**

**Comentário:** Assim como existe um prazo para a entrega do relatório pela Entidade Acreditora à ANS, deve também existir um prazo para divulgação pela ANS em seu sítio eletrônico.

**Sugestão:** A ANS deve divulgar em seu sítio eletrônico no prazo de 10 dias da entrega do relatório no protocolo da ANS.

#### **Art 10**

**Comentário:** Atualmente as operadoras poderiam divulgar a acreditação. Não o fazem por recomendação da Entidade Acreditora.

**Sugestão:** Acrescentar ao texto que também não deve ser divulgada a acreditação pela operadora antes da divulgação pela ANS em seu sítio eletrônico.

#### **Art 11**

**Comentário:** Atualmente a Entidade Acreditora está livre para escolher o Sistema de certificação. Algumas entidades mantem auditorias de manutenção, e outras não. Não existe um padrão.

**Sugestão:** Para se ter padrões mínimos de uma metodologia de avaliação, sugere-se acrescentar: (as sugestões estão endossadas nas sugestões apresentadas também no Art 4)

- 1 – Exigência de que a Entidade Acreditora realize auditorias de manutenção/supervisão das operadoras por ela acreditadas, para assegurar a manutenção dos padrões alcançados. A avaliação da manutenção poderá cobrir parte dos itens, porém ao longo do período de validade da Certidão de Acreditação, a Entidade Acreditora deverá cobrir todos os itens nas avaliações de manutenção.
- 2 - A Entidade Acreditora não poderá realizar auditoria combinada em nenhuma hipótese, as auditorias somente serão válidas quando realizadas separadamente, para os itens das dimensões da RN 277.

#### **Art 18**

**Comentário:** O Sistema de pontuação está adequado para avaliação das práticas de gestão. Sugerimos apenas que sejam definidos os fatores de avaliação, para que tenhamos um mínimo de incertezas e diferenças nas avaliações das diversas Entidades. Além disso, como estamos também sugerindo a incorporação de uma dimensão de “Resultados”, o sistema de pontuação para esta dimensão deve ser analisado e adequado à avaliação de resultado.

**Sugestão:** Sugerimos que os fatores de avaliação para os itens de prática e resultado sigam a mesma lógica dos fatores adotados na avaliação dos Modelos de Excelência da Gestão, no Brasil, EUA e Europa, quais sejam:

Para as práticas de gestão - Aplicação (escopo e disseminação da prática); e continuidade mínima de três anos (atualmente a exigência é de existência da prática a no mínimo 12 meses para pontuar totalmente)

Para resultados – Tendência e nível (a relevância já está contemplada nos indicadores definidos)

#### **Art 21**

**Comentário:** Atualmente, quando atingida pontuação entre 89 e 89,99; 79 e 79,99 o nível atingido pode ser confundido.

**Sugestão:** Alterar as pontuações dos níveis para:

Nível I: 90,00 - 100,00

Nível II: 80,00 - 89,99

Nível III: 70,00 - 79,99

#### **Art 21 – Par único**

**Comentário:** prazos de validade diferenciados, à livre escolha das entidades acreditadoras pode confundir os beneficiários, pois estes não tem acesso à metodologia das entidades.

**Sugestão:** Retirar as opções de prazo de validade e fixar 3 anos para todas as certidões.